

Höchste Zeit, Surfen zu lernen

Wie geht es mit der Digitalisierung weiter? Das ist eine der Fragen, die am Symposium des Berufsverbands Hotel Administration Management bvham beantwortet wurden.

«Bei Digitalisierung denkt man unweigerlich an Technologie. Der Mensch wird dabei immer ein bisschen vergessen», sagt Christopher Schneider. Er ist Senior Berater und Change Manager bei Kohler & Partner und war einer der Referenten am diesjährigen Symposium des bvham, welches am 2. Oktober im «Teufelhof» in Basel stattfand und unter dem Motto «Zeitreise» stand.

Freude oder Furcht

Christopher Schneider lud die Teilnehmenden ein, mit ihren Smartphones zwei Aussagen zu bewerten. Die Ergebnisse wurden in Echtzeit an die Wand gebeamt. Die Aussagen lauteten: «Ich freue mich auf die anstehenden Veränderungen in unserer Branche aufgrund der Digitalisierung» und «Ich bin bereit, mich in diesem Prozess selbst zu verändern».

Das kleine Experiment zeigte, dass die Hotelangestellten der Digitalisierung mehrheitlich positiv gegenüberstehen und veränderungswillig sind. Es zeigte aber auch: So einfach das Handling der Technologie erscheinen mag, ohne leistungsfähigen Internetzugang und entsprechende Geräte läuft in der digitalen Welt nichts. Selbst wenn man Wissen und Übung im Gebrauch von digitalen Geräten und Anwendungen hat.

Erfahrungen mit der Digitalisierung haben die meisten Menschen. Immerhin begleiten uns Smartphones seit 2007 durch den Alltag, und seit einiger Zeit scan-



Mehr Informationen unter:
www.hotelgastrounion.ch/bvham



«Du kannst die Welle nicht aufhalten, aber du kannst lernen, darauf zu surfen». Das Zitat des Philosophen Joseph Goldstein trifft den Nagel auf den Kopf. Die Digitalisierungswelle lässt sich nicht stoppen, aber erfolgreich nutzen. UNSPLASH

nen wir unsere Einkäufe selber, checken uns in Hotels oder auf Flügen ein und bezahlen digital.

Die digitale Transformation hat längst begonnen

Zurzeit befinden wir uns in einer weiteren Entwicklungsphase, sagt Schneider, und das sei die digitale Transformation. Sie betrifft die Art, wie wir als Einzelperson und Gesellschaft mit der technischen Entwicklung umgehen, wie diese unsere Werte und Lebenskultur verändert. Als Beispiele nennt Schneider Geschäftsmodelle, die es nur wegen der digitalen Ent-

wicklung gibt, wie Airbnb, Uber, Online-Shopping oder Parship. «Im digitalen Raum den Partner fürs analoge Leben zu suchen, ist heute völlig normal.» In Zukunft werden die digitale und die analoge Welt weiter verschmelzen.

Zimmer geht auf die Stimmung des Gastes ein

Wie diese Verschmelzung in naher Zukunft aussehen könnte, zeigt Vanessa Borkmann, Forschungsleiterin Hotellerie am Fraunhofer-Institut in Stuttgart. Sie berichtete von 3D-Projektionen, welche Gäste freundlich im Hotel

willkommen heissen, von Emotionserkennung und von smarten Betten. Diese Betten erkennen die Stimmung des Gastes, messen seine Schlafqualität und ermitteln seinen idealen Aufwachzeitpunkt. Das Bett kommuniziert dann mit der Lampe. Diese steuert das Licht so, dass es zur Stimmung passt oder dass ein Sonnenaufgang simuliert wird, der dem Gast ein sanftes, möglichst natürliches Aufwachen beschert.

Auch könnten Hotels in Zukunft ihre Zimmer, die keine schöne Aussicht haben, aufwerten. Sie brauchen dazu bloss die Aussicht aus den Topzimmern auf

die speziell beschichteten Fenster der weniger privilegiert gelegenen Zimmer zu projizieren.

Die Kraft der Gedanken

«Alles wird in Zukunft mit Chips versehen sein», prophezeit Vanessa Borkmann. Der Tisch weiss mittels Gesichtserkennung, wer an ihm sitzt. Dank Wellnesstracking-Armband wird das Möbelstück erkennen, wie es dem Gast geht und kann ihm je nach Zustand einen Vitamindrink oder ein Glas Rotwein empfehlen.

Nicht nur die Gegenstände werden mit uns Menschen kommunizieren, wir werden Geräte durch Worte steuern. «Sprachsteuerung ist eine Technologie, die noch am Anfang steht, aber sie wird uns in den nächsten Jahren intensiv begleiten», ist die Forscherin überzeugt. Sie sieht auch den nächsten Schritt, die Steuerung durch Gedanken. «In den USA gibt es bereits Lampen, die sich einschalten lassen, wenn man den Befehl «Licht an» denkt.»

Herr sein, nicht Sklave

Ganz so weit ist man in der Schweiz nicht, obschon Digitalisierung hier gezielt eingesetzt wird. Jörg Arnold, Direktor des Hotels Storchen Zürich, möchte kein Sklave der Digitalisierung sein, sondern ihre Möglichkeiten optimal nutzen. Zum Beispiel gibt er seinen Gästen zur Erkundung der Stadt hoteleigene Smartphones mit. «So kann ich die Gäste jederzeit tracken und ihnen Push-up-Nachrichten schicken, wenn ihr Lieblingstisch frei geworden ist oder wir noch Karten für die Oper bekommen konnten.» Und Jonas Gobeli, Leiter Marketing/E-Commerce bei Kontiki Reisen, nutzt Virtual-Reality-Brillen zur Verkaufsförderung. Kunden erhalten schon vor der Buchung einer teuren Reise digital einen Eindruck davon, was sie analog erleben können.

Fazit des bvham-Symposiums: Was die Zukunft an technischer Entwicklung und Veränderung bringen wird, weiss keiner. Fest steht bloss: Es gibt kein Zurück. Wer nicht lernt, auf der Digitalisierungswelle zu surfen, wird von ihr überrollt werden. RICCARDA FREI

ANZEIGE

HERZLICHEN DANK
AN UNSERE SPONSOREN

HOTEL & GASTRO
union | bvham
seit 1886
BERUFSVERBAND HOTEL-
ADMINISTRATION · MANAGEMENT

HOTELCARD®

Schweizerische
Hotelfachschule
Luzern SHL

coople

KNUTWILER
DAS MINERALWASSER DER ZENTRALSCHWEIZ

Boa lingua
SPRACHAUFENTHALTE WELTWEIT

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

NESPRESSO®
PROFESSIONAL



Hotel & Gastro Union · Berufsverband Hotel · Administration · Management · Adligenswilerstrasse 29/22 · Postfach 3027 · 6002 Luzern
Tel. 041 418 22 22 · Fax 041 412 03 72 · www.hotelgastrounion.ch/bvham